

福祉施設・事業所のための

ボランティア受け入れ ガイドブック



ボランティアを受け入れる施設職員の皆さんへ

ボランティアに来てもらいたいけれど、どうしたらよいのかわからない、また、ボランティアの受け入れが決まったけれど、対応の仕方がわからない...といった、さまざまな疑問や不安はありませんか？

このガイドブックは、施設職員の皆さんがボランティアを安心して受け入れ、スムーズに活動していただくためのポイントをまとめたものです。活動の準備から当日の対応、終了後のフォローまで、現場で役立つ情報をご紹介します。

ボランティアの皆さんは、私たちの大切なパートナーです。ボランティアを受け入れるということは、「協力してくれる人を迎える」だけでなく、「新しい風を取り入れ、共によりよい現場をつくる」ことでもあります。ほんの少しの準備と心配りが、ボランティアの方にとっても、私たちにとっても、より心地よい関係づくりにつながっていきます。

このガイドブックは、職員の皆さんとボランティアがより良い関係を築き、ともに安心して活動することが出来るようにと作成しました。

この一冊が、より良い活動に繋がることを心より願っております。





もくじ

ボランティアとは

1

ボランティア活動における「無償」の範囲

2

無償活動でも支援・配慮が望ましいもの

2

施設・事業所がボランティアを受け入れる意義

3

ボランティアを受け入れるにあたって

5

ボランティアセンターが行なっている支援

7

ボランティア情報・各種様式等のご案内

8



ボランティアとは

ボランティアとは、「自発的な意思に基づいて、他者や社会のために行動する人」のことを指します。報酬を目的とせず、誰かの役に立ちたいという思いから活動に参加している皆さんです。利用者の方々との新しい関わりや、職員では気づきにくい視点が入ることで、受け入れる施設に新たな価値や活気がもたらされます。

ボランティア活動の3つの原則

自発性

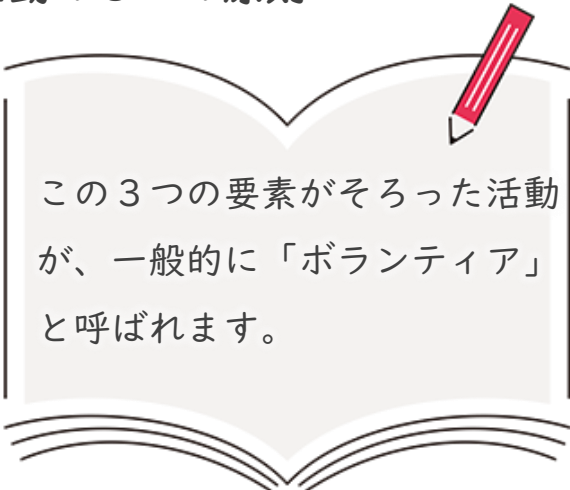
自分の意志で行う

無償性

報酬や見返りを求めない

公共性

社会や他人の役に立つ



この3つの要素がそろった活動が、一般的に「ボランティア」と呼ばれます。

ボランティアは、職員の代わりとして働く存在ではなく、対等な立場で、異なる役割を担いながら利用者を支援する**大切なパートナー**です。受け入れる施設職員がボランティアをただ「手伝ってもらう」だけでなく、一緒につくる**「協力者」「仲間」**として温かく迎え入れることが、双方にとってより良い経験へとつながります。

また、それぞれの立場や視点の違いがあるからこそ、利用者にとって多様で豊かな関わりが生まれます。ボランティアと職員が互いの役割を理解し、協力し合うことで、利用者にとってもより良い支援の形につながっていきます。

ボランティア活動における「無償」の範囲

ボランティア活動における「無償」とは、活動に対して報酬（給料や対価）を求めないという意味ですが、これは「無償＝何も与えない」「ボランティアがすべてを自己負担する」ということではありません。交通費（実費やガソリン代相当）などは、活動そのものへの対価ではなく、活動に必要な費用です。受け取りを希望されないボランティアもありますが、これらの費用を依頼者に負担していただくことで、活動費に充てることができます。また機材の運搬やメンバーの乗り合わせて車で移動する活動では、車を用意するボランティアの負担を軽減することができます。

誤解を防ぐためにも、「無償」の範囲を施設職員の皆さんにきちんと理解してもらうことが重要です。

無償活動でも支援・配慮が望ましいもの

交通費	原則自己負担でもよいが、長距離の場合は補助や謝礼を検討することもある
昼食・飲み物	長時間活動の場合、提供や案内があると親切
行事保険など (ボランティアが対象となるもの)	参加者やボランティアを対象とした行事に対する保険は、活動先が加入しておくのが望ましい
制服・名札など	必要に応じて受け入れ施設が用意する／貸与する

※ 交通費や昼食代はお渡しできない場合でも、ボランティアの依頼はできますが、可能であれば、これらの費用負担のご検討をお願いします。

ボランティアの善意に頼りすぎない、過度に依存しない姿勢が重要です。「活動しやすい環境」「感謝の気持ち」「学びの機会」などの提供は、立派な“お返し”になります。活動を継続してもらうには、「来てよかった」「大切にされた」と思ってもらう関わり方が必要です。

施設・事業所がボランティアを受け入れる意義

「なぜボランティアが
必要なのか？」を考える

職員全体で考え、施設としての受け入れ方針や目的を明確にしておきましょう。施設・事業所がボランティアを受け入れる意義は、単に「人手を補う」ことだけにとどまりません。施設に新しい風を呼

び込み、利用者・職員・地域・ボランティアそれぞれに“気づき”と“つながり”を生む、豊かな取り組みです。

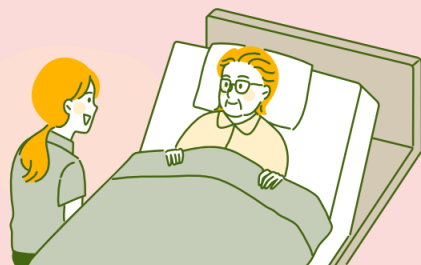
その意義を現場職員にも共通認識として理解してもらいましょう。担当職員だけが理解していても、現場の職員からの理解が得られていないことで、ボランティアが「思っていた活動と違った」「困ったときに誰に相談してよいかわからなかった」と不安に感じてしまうことがあります。そうした事態を防ぐためにも、ボランティアと職員の違い、ボランティアが対応できる範囲を正しく理解し、施設全体で共通の認識を持つことが大切です。

利用者にとっての「多様な関わり」が生まれる

ボランティアの存在により、利用者は職員以外の人との新しいつながりや会話の機会を得ることができます。

それは社会との接点や刺激となり、安心感や自己肯定感の向上にもつながります。

「いつもと違う人と話せてうれしかった」
「また来てくれるのを楽しみにしている」



職員にとっての新たな視点・気づきを得られる

ボランティアは外部の視点を持って施設に関わります。その中で、職員が気づきにくい利用者の変化や、業務改善のヒントが得られることもあります。



「そんな関わり方もあるんだ」

「一緒に関わることで、自分の対応を見直すきっかけになった」

地域に開かれた施設づくりにつながる

ボランティアの受け入れを通して、地域の人々が施設の役割や利用者の姿を理解し、共に支える意識が広がります。防災時や困難な状況でも「顔の見える関係」が大きな力になります。



ボランティア本人の学びや成長を支える

施設は、ボランティアにとって「社会を知り、人と関わる学びの場」にもなります。

お互いに育ち合える関係を築くことが、地域福祉の土台をつくれます。



職員一人ひとりがボランティアとの関わりを通じて、理解を深めることで、より地域に開かれた施設づくりへとつながっていきます。

ボランティアを受け入れるにあたって

01 受入体制を整えましょう

ボランティア担当（コーディネーター）の配置

ボランティアをしたい人のために、さまざまな調整を行います。事業所における担当者は、利用者とボランティア活動者をつなげるだけでなく、法人、事業所の理念をボランティアに理解してもらったり、職員、ボランティア・利用者それぞれの思いをつなぐことも含まれています。ボランティアをスムーズに受け入れるためにはこの担当者が重要になります。

※ボランティアを受け入れる一連の手順を担当することになりますが、施設はすべてを担当コーディネーター任せにせず、施設全体で取り組んでいくことが大切です。

現場責任者・サポートスタッフの役割と連携

【現場責任者】ボランティアの活動現場を統括し、円滑な運営を図る。

- ・当日の受け入れ対応
- ・活動の指示
- ・安全面の確認や緊急時対応など

【サポートスタッフ】ボランティアとともに現場で活動を行い、必要に応じて支援や補助を行う。

- ・初めてのボランティアに対するフォロー
- ・利用者との間に入ってのサポート
- ・活動の進行に関するアドバイスなど

各担当が密に連携を取り、情報共有と報告の流れを明確にしておくことが重要です。

また、他の職員や、利用者の家族にもボランティアについて理解が得られるように努めましょう。

対応窓口・連絡体制（事前／当日）

ボランティアとの調整連絡など円滑な対応体制を確保し、活動しやすい環境を整えましょう。

- ・担当者・責任者・ボランティアそれぞれの連絡ルートを明確化
- ・緊急時対応フローの共有
- ・受付・案内・活動指示など

02 受け入れ準備

- ①目的、依頼内容、役割、条件を明確にしましょう。
 - ・募集・申込方法（申込フォーム、締切、確認メール）
 - ・必要な事前連絡（服装、持ち物、体調管理、注意点など）
 - ・名簿、同意書(必要な場合)、個人情報の管理
- ②可能な範囲で必要なものを準備しましょう。
（例）名札、荷物置き場、休憩スペース等
- ③ボランティア募集をしましょう。（チラシ・ホームページ・SNSなど）
レクリエーションボランティアに対しては、複数の候補日があると、依頼を受けていただきやすくなります。また、ボランティアには、予定やメンバーの調整、練習等で時間が必要な場合があります。できるだけ依頼までの日にちに余裕があった方が良いでしょう。
- ④事前打ち合わせをしましょう。
活動希望者と内容の確認や集合場所・活動場所、駐車場の場所など、事前に打合せをしましょう。活動者が安心して活動に参加できます。

03 当日の受け入れとオリエンテーション

- ①受付
- ②活動前オリエンテーション
 - ・活動の趣旨説明
 - ・具体的な作業内容と進め方
 - ・安全管理、禁止事項
 - ・緊急時の対応方法（連絡先、避難経路など）
- ③名札や腕章などの配布

04 活動中の対応

- ・スタッフの巡回とサポート
- ・トラブル時の報告方法（例:体調不良・迷子・苦情対応）
- ・時間管理と休憩

05 活動終了後の対応

- ・終了確認・物品返却・アンケート記入
- ・感謝の言葉と今後の案内（再参加希望の確認など）
- ・報告書や記録の作成・活動の様子を広報などでPR
- ・感謝の気持ちを伝えましょう。

注意事項

- ・ケガや事故、賠償責任に備えましょう。（ボランティア活動保険など）
- ・ボランティア活動は自主的な行為であり、報酬の支給や業務上の指示を前提とする雇用関係には該当しません。（労災保険は原則対象外）
- ・ハラスメントの未然防止に努めましょう。（言動・距離感の配慮）
- ・プライバシー保護・守秘義務の厳守について説明しましょう。（個人情報を第三者に漏らさない、SNS投稿などの禁止事項の説明）

ボランティアセンターが行なっている支援

相談・紹介・登録・調整

- ・ ボランティア活動を始めたい人のための相談
- ・ 各種ボランティア活動、募集情報の紹介
- ・ ボランティア登録の受付
- ・ ボランティア依頼の受付と調整
- ・ 災害時の被災者支援に関すること



情報提供

- ・ 福祉施設や福祉団体、地域福祉に関する情報提供
- ・ ボランティアグループ、個人ボランティアに関する活動紹介
- ・ ボランティアの普及、啓発活動
- ・ 各種団体、基金等の助成金情報案内



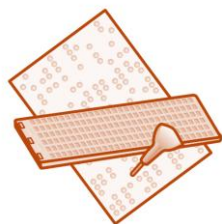
養成・研修

- ・ ボランティア講座、研修会、体験会の開催



活動支援

- ・ 必要機材の貸出し
- ・ 活動場所の提供、調整
- ・ 企画、運営等の支援



ボランティア活動保険

- ・ ボランティア活動中、万一の事故に備えて保険の加入手続き



ネットワークづくり

- ・ 「ささえ愛ネットはつかいち」各支部の活動支援



ボランティア情報・各種様式等のご案内

ボランティアに関する情報や各種様式を社会福祉協議会ホームページに掲載しています。

廿日市市社会福祉協議会



<https://hatsupy.jp/>



【おしらせ】

- ・ ボランティア募集情報
- ・ 各種講座、研修会の案内

ボランティアについて知りたい
はつかいちボランティアセンター
ボランティア募集情報
ファミリー・サポート・センター



【はつかいちボランティアセンター】

○ボランティア活動情報

- ・ ボランティアグループ一覧
- ・ レクボランティア一覧

○各種様式

- ・ ボランティア登録カード(団体用)
- ・ ボランティア登録カード(個人用)
- ・ ボランティア活動依頼書(団体用)
- ・ ボランティア活動依頼書(個人用)



廿日市市社会福祉協議会

「はつかいちボランティアセンター」

〒738-8512 廿日市市新宮一丁目13番1号 山崎本社みんなのあいプラザ
(廿日市市総合健康福祉センター) 内

TEL: (0829) 20-0294 FAX: (0829) 20-1616

E-mail vc-h@hatsupy.jp

「佐伯事務所」

〒738-0222 廿日市市津田4109番地 佐伯社会福祉センター内

TEL: (0829) 72-0868 FAX: (0829) 72-1005

E-mail saiki@hatsupy.jp

「吉和事務所」

〒738-0301 廿日市市吉和1771番地1 すこやかプラザ
(吉和福祉センター) 内

TEL: (0829) 77-2883 FAX: (0829) 77-2514

E-mail yoshiwa@hatsupy.jp

「大野事務所」

〒739-0492 廿日市市大野一丁目1番1号 大野支所3階

TEL: (0829) 55-3294 FAX: (0829) 55-3275

E-mail ohno@hatsupy.jp

「宮島事務所」

〒739-0506 廿日市市宮島町960番地2 宮島福祉センター内

TEL: (0829) 44-2785 FAX: (0829) 44-2661

E-mail miyajima@hatsupy.jp

